

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน: หลักฐานเชิงประจักษ์จากกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมในภาคใต้ของประเทศไทย

Information Technology Management of SMEs Toward ASEAN Economic Community: An Empirical Study of Industry Business in Southern Thailand

ลภัสวัฒน์ ศุภผลกุลนันท์^{1*}
Laphassawat Subphonkulanan^{1*}

¹ สาขาการตลาด ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

¹ Marketing, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

*Corresponding author E-mail: laphassawat.s@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน : หลักฐานเชิงประจักษ์จากกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมในภาคใต้ของประเทศไทย เป้าหมายเพื่อ 1) ประเมินความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการ และ 2) ศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้กลุ่มตัวอย่าง 100 คน การศึกษาใช้แบบเจาะจงที่คัดเลือกมาจาก 4 จังหวัด สถิติที่ใช้เป็นสถิติพื้นฐานได้แก่ เป็นการแจกแจงจำนวนและร้อยละ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับความรู้ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เป็นผลมาจากเป็นวิสาหกิจขนาดย่อมไม่คำนึงถึงผลประโยชน์จากการเข้าสู่สมาคมอาเซียน 2) การประเมินความพร้อมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจการ และบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี ต่ำกว่าร้อยละ 50.0 ของกลุ่มอุตสาหกรรมทั้งหมด ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาสนับสนุนการจัดการเกี่ยวข้องกับการผลิตและการควบคุมสินค้ามากที่สุด เนื่องจาก กิจกรรมดังกล่าวเป็นแกนหลักของการจัดการสินค้าที่มีผลต่อการจัดการองค์กรในภาพรวม เมื่อประเมินถึงปัญหาของการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่ไม่สามารถแก้ไขระบบได้ ดังนั้น ผู้เกี่ยวข้องต้องให้การสนับสนุนผู้ประกอบการในการส่งเสริมความรู้ด้านคุณสมบัติประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาดำเนินการต่อยอดธุรกิจ และการบริหารองค์กร เพื่อสร้างศักยภาพทางการแข่งขันในตลาดการค้าอาเซียนและตลาดการค้าอื่นต่อไป

คำสำคัญ: ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, เทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

This article is Information Technology Management of SMEs Toward ASEAN Economic Community : An Empirical Study of Industry Business in Southern Thailand. The learning purposes are able to evaluate the knowledge of entrepreneurs about ASEAN Economic Community and to study using information technology to support their business administration. This research is thought quantitative research methodology by 100 sampling in 4 provinces. Statistics is frequencies and percentiles.

The result are: (1) The knowledge level of the entrepreneurs about the ASEAN Economic Community (AEC) is still low due to the fact that the SMEs are not aware of their benefits from entering to AEC and (2) The evaluation of the readiness in the use of information technology has found out that the use of technology in businesses and personal knowledge in technological area are not above 50.0 percent, The most are production and controller. Because of a main of product management is effective with organization. However, the technology problem is the personnel's knowledge. According to knowledge supported in terms of the value of technology, to the achievement goals of organization. To get adapt to changes with the information technology as it will help the business to be more competitive in the ASEAN-Market and other markets.

Key words: ASEAN Economics Community, Information Technology management in SMEs, SMEs

บทนำ

ประชาคมอาเซียนขับเคลื่อนด้วย 3 เสาหลักประกอบไปด้วย (1) ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (2) ประชาคมแห่งความมั่นคง และ (3) ประชาคมทางสังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้ประชาคมอาเซียนเป็นประชาคมมีความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ และเพื่อการส่งเสริมการค้าการลงทุน ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจึงผลักดันให้เกิดการเปิดเสรีการค้าเสรี การบริการเสรี การลงทุนเสรี การเคลื่อนย้ายเงินทุนเสรี การเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี และการดำเนินความร่วมมือรายสาขาอื่นๆ ทำให้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค และการบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก (สำนักวิชาการสภาอุตสาหกรรม.2554) และการดำเนินการดังกล่าวมีผลกระทบต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีการเตรียมความพร้อมด้านอุตสาหกรรมเพื่อเปิดรับต่อโอกาสทางธุรกิจ ทำให้อุตสาหกรรมได้เปรียบในการตลาดอาเซียน ความคล่องตัวของการจัดการธุรกิจด้วยการใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ SMEs ให้เกิดความได้เปรียบทางการค้ามากกว่าธุรกิจที่ยังขาดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจาก ระบบสารสนเทศมีส่วนในสนับสนุนความก้าวหน้าของการจัดการองค์กร ด้วยการจัดการชุดของข้อมูลแต่ละส่วนอย่างเชื่อมโยงกันอย่างบูรณาการ เพื่อการจัดการกับฐานข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ สามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญต่อการจัดการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน อันเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารเพื่อการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรได้เปรียบเชิงการแข่งขัน อันเนื่องจากการจัดเตรียมสารสนเทศที่ถูกต้อง (โอภาส เอี่ยมศิริวงศ์, 2554) ในขณะที่ ความล้มเหลวของการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม คือ การขาดข้อมูลที่สำคัญในการตัดสินใจ เกิดการขยายตัวของกิจการอย่างรวดเร็ว และขาดการจัดการที่ดี (Hodgetts and Kuratho,1998)

ดังนั้น การค้าการลงทุนในภูมิภาคอาเซียนจึงจำเป็นต้องมีองค์ความรู้บนความหลากหลายและความต้องการของผู้บริโภคในภูมิภาค เนื่องจากประเทศสมาชิกในภูมิภาคนั้นล้วนมีความแตกต่างหลากหลายทั้งทางเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ ศาสนาและวัฒนธรรม จึงเป็นความจำเป็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงพื้นฐานของความหลากหลายของภูมิภาคนี้ และการค้าการลงทุน ต้องอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน เพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันสู่การบรรลุเป้าหมายของการดำเนินกิจการธุรกิจ และเกิดประโยชน์สูงสุดในการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ประเมินความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. ศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในภูมิภาคอาเซียน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถสร้างแนวทางในการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภูมิภาคอาเซียน เพื่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคต

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในสถานการณ์การค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อทราบถึงองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องและครอบคลุมในการศึกษา ผลจากการทบทวนวรรณกรรมมาเป็นความคิดรวบยอดจากการศึกษา ดังนี้

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นหนึ่งในเสาหลักของประชาคมอาเซียนซึ่งจะมีผลกระทบต่อภาคธุรกิจ เนื่องจากมีเป้าหมายการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ เพื่อเปลี่ยนแปลง

อาเซียนไปสู่ภูมิภาคที่มั่นคงทางเศรษฐกิจ และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน พร้อมพัฒนาเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกัน ลดความยากจน และลดช่องว่างความแตกต่างในด้านสังคมและเศรษฐกิจ ดังนั้นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้กำหนดทิศทาง กรอบระยะเวลา และสร้างพันธสัญญาระหว่างประเทศสมาชิกที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมายดังกล่าว คือ

1. เป็นตลาดและฐานการผลิตร่วม ซึ่งมีการกำหนดแนวทาง คือ เคลื่อนย้ายสินค้าเสรี เคลื่อนย้ายบริการอย่างเสรี เคลื่อนย้ายการลงทุนอย่างเสรี เคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี และเคลื่อนย้ายเงินลงทุนอย่างเสรีมากขึ้น

2. การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน ซึ่งมีการกำหนดแนวทางคือ e-ASEAN นโยบายภาษี นโยบายการแข่งขัน สิทธิทรัพย์สินทางปัญญา การคุ้มครองผู้บริโภค และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

3. การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค ซึ่งมีการกำหนดแนวทางคือ การลดช่องว่างพัฒนาระหว่างสมาชิกเก่า-ใหม่ และสนับสนุนการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

4. การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก ซึ่งมีการกำหนดแนวทางคือ ปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจ สร้างเครือข่ายการผลิต จำหน่าย และจัดทำ FTA กับประเทศนอกภูมิภาค (สำนักวิชาการ สภาอุตสาหกรรม. 2554)

ดังที่กล่าวมาข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า แผนการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีอิทธิพลต่อการค้าการลงทุนโดยตรงต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในมิติของการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจมวลรวมของประเทศที่ได้รับจากการขยายฐานของประเทศสมาชิกอาเซียน

ระบบสารสนเทศในการจัดการธุรกิจ

ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ เป็นระบบที่จัดทำข้อมูลที่ทำให้การจัดการองค์การดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบสารสนเทศทางการจัดการเกี่ยวข้องกับ กลุ่มบุคลากร เทคโนโลยี และข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ การ

จัดเตรียมสารสนเทศทางการจัดการภายในองค์การ โดยมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory)

เป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมวิทยา นำเสนอโดย Roger ตั้งแต่ปี 1960s เพื่อใช้สำหรับการเผยแพร่วัตกรรม ทั้งนี้ Moore and Benbasat ได้ปรับใช้แนวคิดทางนวัตกรรมจากทฤษฎีการรับรู้ด้วยคุณสมบัติ (The Theory of perceived attribute) ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักที่ได้รับความนิยมมากที่สุดของทฤษฎีการเผยแพร่วัตกรรม เพื่อศึกษาการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล

หลักการคุณลักษณะของนวัตกรรมแสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ง่ายต่อการยอมรับ ควรมีคุณลักษณะ 5 ประการดังนี้ (1) นวัตกรรมมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่า (Relative advantage) คือการรับรู้ว่าคุณลักษณะนั้นสามารถใช้งานได้ดีกว่าที่เคยมีมาก่อน (2) ง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) คือการรับรู้ว่าคุณลักษณะนั้นสามารถใช้งานได้ง่าย (3) สังเกตเห็นได้ (Visibility) คือสามารถเห็นบุคคลอื่นๆในองค์กรใช้งานระบบสารสนเทศได้ (4) ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (Compatibility) คือความสอดคล้องกับความต้องการหรือประสบการณ์ของกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการยอมรับนวัตกรรม และ (5) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ คือผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้นวัตกรรมนั้นจะต้องสามารถจับต้องได้สังเกตได้และสามารถถ่ายทอดได้ (KMUTL Information Technology Journal (Jan.-Jun.2012) (Online/<http://journal.it.kmutl.ac.th>)

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศในการจัดการธุรกิจ

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางธุรกิจ ประกอบด้วย (โอภาส เอี่ยมศิริวงศ์, 2554)

1. ด้านการบริหารจัดการทางธุรกิจ องค์กรธุรกิจจัดทำโครงสร้างองค์กรด้วยการแบ่งเป็นหน่วยงานต่าง ๆ และกำหนดหน้าที่และรับผิดชอบของพนักงานตามหน่วยงานที่กำหนดขึ้น ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงกำหนดเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหน่วยงานเหล่านั้น เช่น งานทางบัญชี การเงิน การผลิต

การตลาด และทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น รวมทั้งการประสานงานเพื่อหน่วยงานใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปฏิบัติการและในระดับบริหาร ทำให้ธุรกิจหลักขององค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการบัญชี หน่วยงานบัญชีจัดทำระบบบัญชีตามตัวบทกฎหมายที่ได้บัญญัติไว้ และใช้สำหรับจัดการธุรกรรมทางการเงินของธุรกิจ โดยสามารถนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจดบันทึกรายการในสมุดรายวันขึ้นต้น การจำแนกรายการไปยังบัญชีแยกประเภท และการออกรายงานผลตามที่ผู้จัดการกำหนด ระบบสารสนเทศทางบัญชีถูกนำมาใช้ในการตรวจสอบธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเงินของธุรกิจ เช่น รายจ่าย รายได้ การลงทุน เป็นต้น

3. ด้านการเงิน หน่วยงานการเงินต้องการจัดการทางการเงินของธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางด้านการควบคุมและการจัดการทรัพย์สิน ระบบสารสนเทศทางการเงินถูกนำมาใช้เพื่อปรับปรุงงานด้านการเงินให้ดีขึ้น โดยวัตถุประสงค์การบริหารเงินสด และการวิเคราะห์การลงทุนอย่างระมัดระวัง ดังนี้

3.1 การบริหารเงินสด (Cash Management) เป็นข้อมูลตรวจสอบสถานะทางการเงินของธุรกิจ ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วย การจัดทำมีการบันทึกการจ่ายและรายได้ทุกๆ รายการ ที่มีผลต่อการเคลื่อนไหวของเงินสด และการวางแผนในรูปแบบจัดเตรียมงบประมาณ การวางแผนงบประมาณประกอบด้วยงบประมาณดำเนินการและงบประมาณจ่ายลงทุน

3.2 การวิเคราะห์การลงทุน (Investment Analysis) เป็นข้อมูลการประเมินการลงทุนซึ่งวัตถุประสงค์ของนักลงทุนทั้งหลายคือ การซื้อทรัพย์สิน และขายได้ราคาสูงกว่าที่เคยซื้อมา ทำให้ได้ผลตอบแทนการลงทุนที่สูง อย่างไรก็ตามการลงทุนมีความเสี่ยง ทำให้ธุรกิจต้องสนใจในข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจ

4. ด้านการผลิตและการควบคุมสินค้าคงคลัง การผลิตคือกระบวนการนำวัตถุดิบมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ที่พร้อมจำหน่ายให้แก่ลูกค้า กระบวนการผลิตเกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ ประกอบด้วย การซื้อวัตถุดิบ การจัดเก็บรักษาสินค้า การออกแบบผลิตภัณฑ์ การนำวัตถุดิบเข้ากระบวนการผลิต การควบคุมการผลิต การ

จัดการสินค้าคงคลัง และการส่งมอบสินค้า กิจกรรมดังกล่าวมีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกัน ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปช่วยจัดการ จะทำให้ระบบจัดการด้านการผลิตมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ด้านการตลาด กิจกรรมการตลาดจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนการตลาด การส่งเสริมการขาย การขายสินค้า การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และ การตลาดแหล่งใหม่ ๆ เพื่อบริการแก่ลูกค้าปัจจุบันและลูกค้ารายใหม่อย่างสม่ำเสมอ ธุรกิจสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยปฏิบัติหน้าที่ทางการตลาด เพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน

6. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ การใช้ทรัพยากรบุคคลของธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 5 ประการ คือ 1) การจัดการข้อมูลประวัติพนักงาน 2) การเลื่อนตำแหน่งและการสรรหาพนักงานใหม่ 3) การฝึกอบรม 4) การประเมินผล และ 5) การจัดการค่าตอบแทนและเงินช่วยเหลือ กิจกรรมดังกล่าวต้องการใช้สารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจ

7. ด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศที่ใช้ในธุรกิจ ต้องสนับสนุนงานทุกด้านของการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านบัญชี การเงิน การผลิต ฯลฯ และช่วยผลักดันธุรกิจดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายงานการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย” กาญจนา สุคันธศิริกุล และคณะ (2554) ผลการศึกษาพบว่า (1) ธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านภาวะผู้นำ และด้านกระบวนการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน (2) ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคน มีผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า และการเรียนรู้และพัฒนา (3) ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผนมีผลกระทบเชิงลบต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้า

(4) ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ มีผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน

จากรายงานการศึกษาเรื่อง “การปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคใต้ต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558”. (เสาวณี จุลิณีกร และคณะ. 2555) พบว่า (1) การปรับตัวผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้านคือ การดำเนินธุรกิจ การพัฒนาตนเองแรงงาน และการลงทุน และ (2) การเตรียมความพร้อมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน คือ ศักยภาพการแข่งขัน ศักยภาพการตลาดอาเซียน เสริมศักยภาพของธุรกิจ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ติดตามนโยบายและมาตรการภาครัฐ ภาษาอังกฤษ ความแตกต่างเวลา วิธีการขนส่ง แรงงาน

การสรุปความคิดรวบยอดจากการทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีเป้าหมาย (1) เป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (2) การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน (3) การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค และ (4) การบูรณาการเข้าเศรษฐกิจโลก จากเป้าหมายดังกล่าววิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ประกอบกับวิสาหกิจกลุ่มดังกล่าวเป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างความมั่นคงของเศรษฐกิจทั้งทางด้านรายได้และการจ้างงาน ดังนั้นแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนให้ความสำคัญในการพัฒนาวิสาหกิจกลุ่มดังกล่าว

แนวโน้มของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนคือการเปลี่ยนแปลงทั้งขนาดและฐานการผลิต ทำให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ลักษณะการผลิตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของภาคใต้มีขนาดเล็กซึ่งตอบสนองต่อชุมชน หรือเป็นผู้จัดหาสินค้าและบริการให้กับวิสาหกิจขนาดใหญ่ การควบคุมต้นทุนการผลิตให้ต่ำลงจึงจะสามารถแข่งขันได้ ส่งผลให้มีการนำเทคโนโลยีมาช่วย ศักยภาพของผู้ประกอบการทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ทำให้การพัฒนาผู้ประกอบการทางด้านเทคโนโลยี

ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพียงแต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องกำหนดแนวทางการพัฒนาให้ชัดเจนมากขึ้น ตอบสนองความต้องการ และครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการดำเนินการของวิสาหกิจกลุ่มดังกล่าว

จากทฤษฎีการเผยแพร่วัฒนธรรม สะท้อนว่า ผู้ประกอบการสามารถเกิดการยอมรับต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรได้ง่าย เนื่องจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน ซึ่งสามารถจับต้องได้ สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นฐานข้อมูลสำคัญที่ส่งอิทธิพลต่อการขับเคลื่อนธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประชาคมอาเซียนที่มีนัยยะของการเติบโตที่ขยายตัวมากขึ้นกว่าอดีต ได้อย่างต่อเนื่อง

วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผ่านแบบสอบถามที่มีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญก่อนทำการเก็บข้อมูลในภาคสนาม โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้ประกอบการ และการศึกษาเฉพาะประเด็นการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ 7 ด้าน (โอกาส เอี่ยมศิริวงศ์, 2554) ได้แก่ การบริหารจัดการ การบัญชี การเงิน การผลิต และการควบคุมสินค้าคงคลัง การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอบเขตด้านประชากร เลือกศึกษาแบบเฉพาะเจาะจงกับผู้บริหารระดับสูงของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับภาคอุตสาหกรรมการผลิต การเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรใน 4 จังหวัด เขตภาคใต้ ได้แก่ นครศรีธรรมราช สงขลา สตูล และสุราษฎร์ธานี กำหนดจำนวนตัวอย่าง 25 ตัวอย่างต่อจังหวัด รวม 100 ตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่างใช้แบบโควตา ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงของ สสว. ผู้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. ข้อมูลลักษณะของผู้ประกอบการ ข้อมูลลักษณะของกิจการและการประเมินความพร้อมด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ

2. ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการประเมินความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการวิเคราะห์โดยการนำคะแนนที่ได้ มาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดการแปลความหมายของข้อมูลโดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเป็นเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

5.00-4.20 ระดับมากที่สุด

4.19-3.40 ระดับมาก

3.39-2.60 ระดับปานกลาง

2.59-1.80 ระดับน้อย

1.79-1.00 ระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานผู้ประกอบการ

ลักษณะผู้ประกอบการ พบว่า ส่วนมากร้อยละ 51.0 มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือรองผู้จัดการ ร้อยละ 31.0 มีประสบการณ์ทำงานในกิจการ 6-10 ปี ร้อยละ 34.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.0 เป็นเพศหญิง และ ร้อยละ 26.0 มีอายุ 31-35 ปี

ลักษณะของกิจการ

ลักษณะของกิจการพบว่า ส่วนมากเป็นกิจการเจ้าของคนเดียวจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ 40.0 รองลงมาได้แก่ เจ้าของคนเดียวไม่จดทะเบียน ร้อยละ 29.0 และบริษัทจำกัด ร้อยละ 22.0 ห้างหุ้นส่วนสามัญ ร้อยละ 12.0 และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 1.0

ดำเนินธุรกิจเป็นระยะเวลา 6-10 ปี ร้อยละ 29.0 รองลงมาได้แก่ 1-5 ปี และ 11-15 ปี ร้อยละ 26.0 ระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 13.0 และระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 2.0

กิจการขนาดย่อม ร้อยละ 95.0 และกิจการขนาดกลาง ร้อยละ 5.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ผู้ประกอบการประเมินตนเองเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า ระดับความรู้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.32) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ผู้ประกอบการประเมินว่ามีความรู้เกี่ยวกับความหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.62) ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อกิจการของท่านอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37) ส่วนความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย วัฒนธรรม และภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.17 2.23 และ 2.20) แสดงรายละเอียดผลการศึกษาในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความรู้
1. ความหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.62	0.930	ปานกลาง
2. ผลกระทบของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่อกิจการ	2.37	1.022	น้อย
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายของประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.17	1.006	น้อย
4. ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.23	1.024	น้อย
5. ความรู้เกี่ยวกับภาษาของประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน	2.20	1.064	น้อย
รวม	2.32	0.887	น้อย

การประเมินความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ประกอบการประเมินความพร้อมการใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศในปัจจุบัน พบว่า กิจกรรม ร้อยละ 47.0 นำ

เทคโนโลยีมาใช้ในการกิจการ และ ร้อยละ 49.0 มีบุคลากรที่มี
ความรู้ทางด้านเทคโนโลยี รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การประเมินความพร้อมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพร้อมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ		
ใช้	47	47.0
ไม่ใช้	53	53.0
รวม	100	100.0
บุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
มี	49	49.0
ไม่มี	51	51.0
รวม	100	100.0

การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ

ผู้ประกอบการจำนวน 47 ราย ที่นำเทคโนโลยีมาใช้
พบว่า นำมาใช้สนับสนุนกิจกรรมการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน
ที่สำคัญ 3 ลำดับแรก คือ ร้อยละ 87.2 นำมาใช้กับกิจกรรม
การผลิตและการควบคุมสินค้า ร้อยละ 72.3 นำมาใช้กับ
กิจกรรมการบัญชี และร้อยละ 46.8 นำมาใช้กับกิจกรรม
การเงินการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ก่อให้เกิดปัญหา

ต่อกิจกรรมการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่มี
ความสำคัญ 3 ลำดับแรก คือ ร้อยละ 78.7 ปัญหาการ
นำมาใช้กับกิจกรรมการผลิตและการควบคุมสินค้า ร้อยละ
72.3 ปัญหาการนำมาใช้กับกิจกรรมการบัญชี และร้อยละ
42.5 ปัญหาการนำมาใช้กับกิจกรรมการบริหารจัดการ
การเงิน และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แสดงรายละเอียด
ผลการศึกษาในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการดำเนินงานและปัญหาการใช้เทคโนโลยี

กิจกรรมการดำเนินงาน	เทคโนโลยีสนับสนุนการดำเนินงาน		ปัญหาการใช้เทคโนโลยี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การบริหารจัดการ	20	42.5	20	42.5
การบัญชี	34	72.3	34	72.3
การเงิน	22	46.8	20	42.5
การผลิตและการควบคุมสินค้า	41	87.2	37	78.7
การตลาด	7	14.9	7	14.9
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	20	42.5	20	42.5
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	12	25.5	12	25.5

ปัญหาโดยรวมจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ประกอบการจำนวน 47 ราย ประเมินปัญหาโดยรวมของการนำเทคโนโลยีมาใช้พบว่า ส่วนมาก ร้อยละ 63.8 บุคลากรไม่สามารถแก้ไขระบบได้ ร้อยละ 55.3 ข้อมูล

ไม่ถูกนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 53.2 ระบบโครงข่ายของสารสนเทศเสียบ่อย แสดงรายละเอียดผลการศึกษาในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีโดยรวม	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรไม่สามารถแก้ไขระบบได้	30	63.8
ข้อมูลไม่ถูกนำไปใช้ประโยชน์	26	55.3
ระบบโครงข่ายของสารสนเทศเสียบ่อย	25	53.2
ความปลอดภัยของข้อมูล	8	17.0

บทสรุป

ผลการสำรวจความเห็นเรื่อง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนระบบการจัดการของ SMEs ประเภทอุตสาหกรรมในภาคใต้ พบว่า ลักษณะผู้ประกอบการ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ระหว่างเจ้าของและผู้บริหารงานมากขึ้น มีประสบการณ์ทำงานในกิจการ 6-10 ปี ซึ่งถือว่ามีความเหมาะสมในการทำงานในการสร้างความเข้าใจการดำเนินธุรกิจระดับการศึกษาปริญญาตรีซึ่งเป็นผลมาจากระบบการศึกษาไทยเปิดโอกาสทางการศึกษามากขึ้น และความสนใจของการประกอบอาชีพส่วนตัวกระจายลงสู่กลุ่มผู้มีการศึกษาสูงขึ้น สตรีเริ่มมีบทบาททางธุรกิจมากขึ้นการจัดการภาคอุตสาหกรรมมากขึ้นอันเนื่องมาจากการนำเทคโนโลยีมาช่วย และ มีอายุ 31-35 ปี เป็นช่วงวัยที่มีทั้งการศึกษาและประสบการณ์

ลักษณะของกิจการพบว่า เป็นกิจการเจ้าของคนเดียวจดทะเบียนพาณิชย์ เนื่องจากการจัดตั้งค่อนข้างง่าย แต่มีความเสี่ยงการดำเนินธุรกิจ ดำเนินธุรกิจเป็นระยะเวลา 6-10 ปี ช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงที่ธุรกิจเข้าสู่ภาวะการตัดสินใจที่จะดำเนินธุรกิจแบบเดิม หรือการปรับเปลี่ยนธุรกิจ และเป็นกิจการขนาดย่อม ซึ่งโรงงานในภูมิภาคมักเป็นโรงงานขนาดเล็ก

ระดับความรู้ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เป็นผลมาจาก

เป็นวิสาหกิจขนาดย่อมซึ่งมักเข้าใจว่าตนเองจะไม่สามารถรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

การประเมินความพร้อมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในกิจการ และบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี อยู่ในระดับไม่เกินร้อยละ 50.0 แสดงให้เห็นว่ามีการนำเทคโนโลยีมาใช้น้อย เทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุนการจัดการเกี่ยวข้องกับการผลิตและการควบคุมคลังสินค้า เนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการดำเนินธุรกิจ ประกอบกับมีโปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมดังกล่าวทำให้เกิดความสะดวก แต่เทคโนโลยีที่นำมาใช้มีปัญหาเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของบุคลากร ความสอดคล้องของเทคโนโลยีกับงาน รวมทั้งการเชื่อมโยงโครงข่ายของสารสนเทศ

การอภิปรายผล

ความรู้เกี่ยวกับความหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวณี จุลิรัชนิกร และคณะ. (2555) พบว่า การปรับตัวผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ การดำเนินธุรกิจ การพัฒนาตนเองแรงงาน และการลงทุน

การที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเจ้าของคนเดียวจดทะเบียนพาณิชย์ ส่งผลต่อการหาพัฒนาธุรกิจด้วยระบบสารสนเทศ จากการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมี

การเลือกใช้ระบบสารสนเทศ ร้อยละ 47 ของจำนวนธุรกิจทั้งหมด สอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา สุคันธศิริกุล และคณะ (2554) ที่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำ มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานธุรกิจ

ในขณะที่ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีร้อยละ 49 ของจำนวนธุรกิจทั้งหมด และส่วนใหญ่เลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตและการควบคุมสินค้า และก็พบปัญหาจากกิจกรรมดังกล่าวมากที่สุด เนื่องด้วยบุคลากรขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวณี จุลิรัชนิกร และคณะ. (2555) พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ เป็นการเตรียมความพร้อมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ : ผู้ประกอบการต้องประเมินสภาพการณ์การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันของตนเอง และพยายามปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใช้จะช่วยสร้างศักยภาพทางการแข่งขัน การที่ประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแม้จะประเมินว่าไม่กระทบต่อวิสาหกิจของตนเอง แต่ต้องแสวงหาโอกาสจากสถานการณ์ดังกล่าว

ข้อเสนอแนะต่อสถาบันการศึกษา : สถาบันการศึกษา ควรศึกษาวิจัยความต้องการและจุดอ่อนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนกำหนดแนวทางที่ตรงกับความต้องการของทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากผลการศึกษาเรื่อง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กับการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนระบบการจัดการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทอุตสาหกรรมในภาคใต้ พบว่ามีประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติมคือ

1. ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในแต่ละกิจกรรมทางการจัดการ โดยแยกการศึกษาในแต่ละกิจกรรมการจัดการให้ชัดเจนมากขึ้น

2. การประเมินโอกาสของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต่ออุตสาหกรรมแต่ละอุตสาหกรรมในภาคใต้

3. การประเมินการค้าขายแดนของจังหวัดในภาคใต้ที่ติดต่อกับพรมแดนของประเทศเพื่อนบ้าน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย : หน่วยงานภาครัฐเร่งกำหนดแนวปฏิบัติการเสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ประกอบการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำแนวปฏิบัติต่างๆเข้าสู่กลุ่มเป้าหมาย

เอกสารอ้างอิง

สำนักวิชาการ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2554).

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community:AEC). สืบค้นเมื่อ 24 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.fti.or.th>.

เสาวณี จุลิรัชนิกร และคณะ. (2555). **การปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคใต้ต่อการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558.** สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

โอกาส เอี่ยมศิริวงศ์. (2554). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

Blanchard, Kenneth, Schewe, Charles, Nelson, Robert, and Haim, Alexander. (1996).

Exploring the world of Business. New York: Worth Publish.

Hodgetts, Richard M., and Kuratko, Donald E.

(1998). **Effective Small Business Management. 6th edition.** New York : The Dryden Press.

KMITL Information Technology Journal (Jan. – Jun. 2012). สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2559, จาก <http://journal.it.kmitl.ac.th>.